

CHEF DE RECEPTION en charge du commercial

HOTEL L'AMIRAUTE ***

Transmettre votre candidature à : jlbouvier@amirautebrest.com

L'Amirauté Brest, hôtel, restaurant & séminaire, du groupe BEAUTIFUL LIFE HOTELS, a fait peau neuve pendant sa période de fermeture. Rejoignez les équipes et ajoutez à votre CV, cette aventure formidable qu'est le lancement d'un nouvel établissement !

Le groupe BEAUTIFUL LIFE HOTELS est un groupe familial, regroupant une dizaine d'établissements hôteliers haut de gamme.

La collection Beautiful Life Hotels se distingue par des maisons au passé riche, situées dans des lieux d'exception au charme unique et dont l'ADN reste invariablement la passion de l'accueil et la garantie d'offrir un séjour inoubliable à ses hôtes.

Nous recherchons un chef de réception en charge du commercial pour notre établissement. Homme ou femme de terrain, modèle technique et comportemental, vous serez rattaché au directeur d'hébergement. Véritable chef d'orchestre de la fonction accueil, vous êtes en relation permanente avec les différents services de l'hôtel et vous veillez à la bonne circulation de l'information dans l'objectif d'assurer la satisfaction des clients.

DETAILS DU POSTE

- 39 heures par semaine,
- Planning : Travail en journée en horaires continus,
- Repos : deux jours consécutifs,
- Salaire : à définir selon vos compétences,
- Poste à pourvoir début Novembre 2021

MISSIONS ET OBJECTIFS

Réception - Qualité de Service

- Assurer l'accueil des clients hôtel, restaurant ou tout autre visiteur
- Renseigner efficacement, répondre aux attentes des clients dans les meilleurs délais
- Régler les conflits/ litiges/ désaccords clientèle avec souplesse et courtoisie
- Faire face aux imprévus
- Proposer des améliorations de produits, de service, de procédures
- Optimiser les réservations hôtel et restaurants
- Veiller au bon suivi des demandes des clients
- Suivre et analyser la satisfaction client dans des rapports réguliers à ses chefs de service
- Mémoriser les habitudes des différents types de clientèle et les noter en cardex
- Suivre les litiges clients sur du long terme

Management

- Encadrer et superviser en bonne collaboration de la directrice d'hébergement, l'équipe de réception
- Motiver et diriger ses collaborateurs dans les exigences de qualité de la Maison
- Maintenir un bon esprit d'équipe
- Aider au développement et à la formation continue de l'équipe et suivre la progression des nouveaux employés
- Respecter et faire respecter les procédures internes
- Effectuer les formations internes au service
- Assurer la passation de consignes, informer sa hiérarchie
- Participer à l'élaboration des plannings de l'équipe avec la directrice d'hébergement
- Participer aux entretiens annuels et professionnels des équipes

Communication Interne

- Entretien de bonnes relations avec son équipe et avec tout autre département de l'hôtel
- Faire le lien entre les différents services et participer aux réunions internes
- Organiser des réunions de suivi avec son N+1

Ventes

- Vendre les prestations de l'établissement en accord avec la politique commerciale
- Atteindre les objectifs financiers définis dans le budget annuel
- Réaliser des propositions de manifestations en adéquation avec les attentes du client
- Participer à l'élaboration de la politique tarifaire.

Administratif / Gestion

- Superviser la facturation clientèle
- Traiter les débiteurs
- Traiter les commissions
- Traiter les factures mensuelles

PROFIL RECHERCHE

Une expérience de deux à cinq ans minimum en tant que réceptionniste ou chef de brigade dans un hôtel 4 étoiles est requise.

Maîtrise de l'anglais impératif et troisième langue souhaitée

Formation hôtelière souhaitée

Nous sollicitons toutes les personnes prêtes à devenir un acteur clé du développement de
Beautiful Life Group

Ici on rend des gens heureux et ça nous rend heureux !

Ça vous tente ?

Envoyez directement votre candidature à ilbouvier@amirautebrest.com